

银行投诉处理情况报告(优秀5篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

银行投诉处理情况报告篇一

房地产作为支柱产业，为开发区人流、物流的聚集；改善居民的居住条件；带动相关产业发展；拉动经济增长做出了重要贡献。但是，房地产市场仍处起步阶段，还没有形成完善的市场运行机制和诚信机制，违规开发、广告虚假、面积“短斤缺两”、物业管理不规范等问题时有发生，房地产市场既是工商执法的重点，监管的难点，维权的焦点，也是关系群众切身利益的热点问题。为此，工商局把整顿和规范房地产市场作为加强工商监管和执法工作的重点，努力探索长效监管治本之策。

一、居高不下的房地产市场投诉现象

我局共受理调解消费者投诉69起，其中房地产投诉达39起，占消费投诉总量的；消费者投诉87起其中房地产投诉39起，物业公司投诉5起，占消费投诉总量的；上半年投诉23起其中房地产投诉8起，物业公司投诉1起。占消费投诉总量的。虽然从历年的同期对比上看，房地产市场的投诉有了一定的减少，但投诉量仍居高不下。

二、房地产市场投诉频繁的原因

(一)虚假宣传，误导消费。房地产广告存在不规范广告行为和虚假、夸大宣传等问题，侵害了消费者的合法权益。主要表现在：一是未经工商部门登记审批，违法发布广告；二是广告内容不规范，包括未按规定刊登预售许可证号或刊登

虚假预售许可证号、使用《房地产广告管理规定》禁止的广告用语、未按规定的要求明示价格、面积等内容；三是广告华而不实，夸大其辞，含有虚假内容，以及承诺与实际不符或无法兑现的内容，欺骗、误导消费，是商品房销售中大量纠纷产生的源头。

（二）房屋从面积到质量都成问题。

交房时，业主经常发现面积有问题：一是产权登记的面积与合同约定面积有误差；二是业主自己测算了面积与合同面积有误差。前一种情况，业主依合同的约定及法律规定，即可找到依据与开发商论理或依法解决；后一种情况，则很难解决。一是产权证未办，开发商往往推辞应以产权登记面积为准，待产权证办后再行处理；另一方面，业主也不能拿出权威的测量结果作为依据与开发商理论，因此，使得面积纠纷难以说清也就无从解决。同时，房屋质量纠纷仍是各种纠纷中的重点，由于开发和销售总量的加大以及小区规模的增大，渗漏、裂缝、装修不合同约定等纠纷往往在一个小区是普遍性的，因而形成团体纠纷。

（三）无证售楼，产权难到手。

部份开发商未取得售楼资格即擅自预售房产，甚至在缺少诸如《建设工程规划许可证》、《商品房预售许可证》等的情况下就开始预售房产，让购房户承担很大的风险；有的开发商存在擅自改变登记事项，未经核准登记擅自改变法定代表人、股东、住所甚至抽逃或虚假出资等违法行为。部分业主入住以后，迟迟拿不到房产证的情况很多，有的往往是一幢楼甚至一个小区的业主均拿不到房产证，因而形成大量纠纷，影响面很大，解决也相当困难。究其原因，往往是前几年房地产市场不规范，开发商手续不全或欠缴有关税费所致。

（四）形成炒房热。房地产消费市场存在的又一突出问题是房地产投机严重，特别是大量浙江投资商资金的涌入给本不

成熟的市场带来更大的波动。一手楼盘经过投资商的推迟抛出，投资商的不断哄抬，不太规范的市场用作，造成房地产价格浮动严重，极大地损害了消费者的经济利益。

三、房地产市场长效监管的主要做法。

（一）房地产企业存档，广告发布备案制度。

工商局在在把好房地产主体准入关的同时，加强了对开办房地产企业的审核登记，重点检查虚假出资、抽逃资金、弄虚作假骗取登记的行为，对不合法法定条件的坚决不予登记注册，对无照从事房地产经营的企业坚决予以取缔。同时将房地产开办企业的出资情况、股东资料以及各项资质证照统一制作存档，采取实时监控。对于房地产企业的宣传广告、楼书、海报、传单等对外宣传实行审核把关，决不让欺骗消费者、误导消费的原因出现。

（二）维权点建设和房地产企业联络员制度

银行投诉处理情况报告篇二

为全力做好我市市场监管综合执法开局之年的工作，进一步改进工作作风，强化思想武装，提升综合素质，根据市局“三大一争”活动方案的要求和市综合执法支队领导统一安排部署。3月20日—22日，商务稽查支队在队长带领下，组成调研组对所监管的企业进行走访调研，向企业征求对我市市场监管工作的意见建议，现将有关情况汇报如下：

我们共走访调研13家企业，涉及成品油流通、家政、汽车销售三类行业。积极邀请企业对我们工作的方式方法、工作态度、工作效率以及工作中存在的缺点和不足、有何意见建议等畅所欲言。

调研组采用现场座谈、问卷填写、邮箱投递等方式征求有效

意见建议13条，经过归纳梳理主要分为以下几类：

- 1、加大政策宣传力度。
- 2、加强行业有关法律法规的培训。
- 3、加强对企业监督指导，及时了解企业的需求。
- 4、出台扶持有关行业发展的政策。

企业对我们的工作表示基本满意，希望我们继续再接再厉，保持良好的工作作风，调研中我们也了解到企业目前存在的一些问题。

在调研中我们了解到，大部分企业希望对本行业有关政策进一步加大宣传力度，同时希望多组织一些行业法律法规的培训，帮助企业充分了解国家、省、市有关政策。我们还了解到个别企业在遇到问题时不知道向那个部门反应，特别是在机构改革后，因原管理部门被合并统一规划后，一时间找不到“娘家”。对此，我们现场向企业详细解释了我市机构改革后各部门各单位分工情况。

（一）加大宣传培训力度。在宣传国家、省、市有关行业各项优惠政策的同时，加强培训企业对本行业法律法规的学习了解，帮助企业规避经营风险，营造企业自律守法的经营风气。

（二）进一步加强监督执法。严格按照有关法律法规，强化对企业的监督执法工作，对于不同行业、不同领域存在的不同问题开展专项执法活动，及时掌握企业存在的问题，消除安全隐患，保障市场安全平稳的生产经营秩序。

（三）做好过渡期间的日常监管工作。在机构改革过渡期间加大出勤监督执法力度，常督导、勤执法，做到守土有责，

平稳过渡。

银行投诉处理情况报告篇三

我市不是产粮区，而是粮食销区。主要种植玉米、小麦以及蚕豆等杂粮为主，历来有种的不吃，吃的不种的传统，100多万市民的日常食用大米都是通过产粮区供应的。我市粮食从产粮区到市民手里主要通过大大小小的粮商粮贩。目前，我市在工商局注册的粮食经营户共有670多家，还不包括没在工商部门登记的走家窜户的小商小贩，估计不会少于三四百家，两者相加一共要有上千个经营个体。这么庞大的经营群体，要粮食行政部门等有关职能部门进行有效监管，以目前的人力、物力以及体制情况是不太现实的。粮食市场的监控主要依靠产区的监管和经营者的自律，销区对粮食的监控基本处于比较尴尬的地位。食用油的情况，除了本地几家大油厂可以提供较为安全的食用油外，其他的与粮食现状大致类是。

造成粮食市场监管不力的原因是多方面的，有制度层面的问题，有执法队伍的问题，有执法对象的问题等等，是一个综合的原因，而不是某一方面的问题。我认为主要是由以下几个因素造成的。

- 1、粮食执法缺少有效的法律支持[]20xx年5月26日[]^v^颁布的第407号令《粮食流通管理条例》，是对粮油市场进行监管的最有效的法律武器。但是有的细化条例本身就存在缺陷，影响了执行。如《江苏省粮食收购资格审核管理暂行办法》规定对于年收购量低于50吨的个体工商户（农民经纪人）从事粮食收购活动，无须申请粮食收购资格。这就给粮食行政部门的执行出了难题。对于不具收购资格的收购者，只要拿出这个武器，就可以挡住执法人员的查处。而且对于50吨这个数据，我们也比较难以认定。特别是对于象我们xx这样的非产粮区，主要从事收购的都是小杂粮，大都是兑换，而且周转比较快，很少有收购者能被发现有超过50吨的量[]20xx年，

我市仅有一家办理了粮食收购资格。仅粮食收购资格审查这一条，我们就很难执行。

2、粮食系统的执法队伍相对偏弱。目前，各地的粮食行政执法工作体系还很不健全，专职执法人员偏少，执法能力有待进一步加强。当前，粮食行政执法工作体系建设从上到下各自为政，没有统一粮食行政执法标识，没有统一粮食执法机构名称，没有统一设置监督电话，粮食行政执法的权威受到挑战。同时受人事编制的限制，越到基层粮食行政机关，专职行政执法工作人员的配备越少，甚至还存在无机构、无专职行政执法人员的状况，与县级粮食行政机关所担负的执法重任极不相称；现有的粮食行政执法专职工作人员大多数系“半路出家”，缺乏系统的法律专业知识，对行政执法的有关规定了解不深，执法能力与粮食行政执法工作不相适应。象我市的^v^共有编制13人，除去财务人员、办公室人员，真正具有执法资格的人数只不过4、5人，面对这么大的执法面，有点勉为其难。

3、多头执法造成多不执法。《粮食流通管理条例》中大部分条款不是由^v^来直接执行的，而是根据职能由工商、质检、技检、卫生等多个部门共同执行的。粮食行政部门一旦发现了问题，需要移交到工商部门、价格部门、质量检查部门等来执行，但处理结果到底如何，粮食行政部门就不得而之了，影响了执法的延续性与直接性。久而久之就会影响到粮食行政部门的执法积极性。有的执法工作需要几个部门一同参与，而往往因为涉及部门多，难以协调，很难形成经常执法的局面。联合执法的次数少之又少，缺乏对经营者有效的法律威慑。

4、粮油经营户规模小、数量多造成执法难。我市是非产粮区，因此居民日常食用大米等都是通过从产粮区引进的。经营者以个体户、流商流贩以及大量的农民经济人等为主，规模都不大，但是数量庞大。对于一个只有十来个人的粮食行政部门，监督这么多的经营者，难免有点力不从心，造成执法困

难。

在新时期如何加强对粮油市场的监管，我看要从自律和他律同时入手。不但要通过执法部门执法、社会监督等他律来督促他们规范行为，而且还要引导经营者自律，诚信经营，因此我认为可以从以下几个方面着手。

1、加强粮食流通法规宣传，注重相关执法部门的协作。《条例》及相关法规的颁布实施，虽为有法可依提供了依据，但如果不加强宣传力度，不注重相关执法部门的协作与配合，那么粮食流通检查工作将很难得以有效地开展。我们认为：一是要加强对粮食流通法规的宣传。首先粮食部门可用宣传车、发传单、电视走字、知识竞赛、标语口号、粮食经营者培训等方式进行宣传；其次法规宣传不能流于形式，应结合日常工作经常性地开展。二是要加强部门间的协调与配合，粮食行政管理部门要主动与工商、质检、卫生等部门保持经常性的联系与配合，按照《条例》与《办法》的规定，各负其责相互沟通与协作，既不能越权又不能扯皮推诿。

2、加强粮食执法队伍建设，提高粮食执法人员素质。依法对粮食流通进行监督检查，是维护粮食流通秩序，保护粮食生产者的积极性，维护粮食经营者、消费者合法权益的必然要求，那么粮食行政管理部门怎样才能做好这项工作呢？我们以为，加强粮食流通执法队伍建设，提高执法人员素质是首当其冲的关键。其一应增加执法人员的编制和执法经费。开展粮食流通监督检查工作，如离开了执法人员的参与，如果没有必要的执法费用，那监督检查无异于纸上谈兵。为使监督检查工作落到实处，政府编制及财政部门就必须重视这项工作，从工作需要出发，及时适当增加粮食行政管理部门执法人员的编制和执法活动的经费。其二，严格考证上岗制度。行政执法工作是法律与业务性都很强的工作，其影响力不仅涉及到被监督检查的对象，而且还关系到政府部门的形象。所以严格执法人员的从业资格考试制度是非常重要的。凡从事粮食流通监督检查工作的执法人员，都必须经过相关法律

知识的培训和考试，都必须取得《粮食监督检查证》方可上岗执法。其三，加强粮食执法队伍建设。粮食行政管理部门还必须适时成立执法大队，建立健全执行粮食监督检查任务的各项工作纪律和工作程序等。

3、严格许可准入法规，抓好粮油收购市场监管。粮食收购是粮食流通的开端与源头，抓好粮食收购市场的监督检查工作，严格粮食收购行政许可准入法规，就能有效地规范粮食流通管理秩序，所以粮食行政管理部门应在这方面多下功夫，多做探索。一是要严格粮食收购行政许可准入制度。对申请收购资格准人的经营者，粮食行政管理部门应严格按照《条例》和《江苏省粮食收购资格审核管理实施细则》等有关规定，严格审核，认真把关，要坚决杜绝违规违法办证现象的发生。二是建立监督检查机制。粮食流通监督检查工作是一项涉及面很广的群众性工作，不仅如此，它还有很强的时间性，错过特定的时间，就很难掌握违规违法的事实与证据。而且，由于粮食执法人员的人手有限，开展监督检查工作也受到一定程度的限制。所以为使粮食流通监督检查工作得以顺利开展，就很有必要建立巡回举报并举的多样化的监督检查机制。

银行投诉处理情况报告篇四

xx年，我局在市局和县委、县政府的`正确领导下，以科学发展观为统揽，紧紧围绕公众饮食用药安全这个中心任务，以“深入学习实践科学发展观”和“民主评议政风行风”等活动为主线，继续深入开展“执政为民、服务发展”工作，努力构建统筹城乡的食品药品监管新格局，切实加强食品药品安全整治工作，全局干部职工团结一致，齐心协力，圆满地完成了市局下达的各项目标任务。经自查得分为分（包括加分分）。现对照市局□xx年区县食品药品监督管理局目标绩效考核办法》自查总结如下：

（一）党建工作（自查得分5分）

（二）应急值守工作（自查得分2分）

严格落实值班制度，制定了食品、药品突发事件应急处置预案，成立了分局应急小分队，应急值守在岗率保持100%，全年无突发性事件发生。

（三）群众信访工作（自查得分2分）

（四）宣传信息工作（自查得分2分）

（五）保密及档案管理工作（自查得分3分）

严格执行保密和档案管理规定，密级文件和资料有专人管理，全年文件档案收集齐全完整，归档率达100%，无泄密事件发生。

（六）统计工作（自查得分4分）

按要求及时报送各种报表，统计数据真实可靠，无造假、谎报、漏报、超时报等现象。

（七）政务公开工作（自查得分2分）

银行投诉处理情况报告篇五

农业生产资料供应，直接关系到农业增产、农民增收、农村稳定。为全面了解我市农资市场运行监管情况，市委政研室、市委农工办、市农业局、市供销社、市工商局等单位组成联合调研组，深入到农资生产企业、经销户及农户，对此进行了一次深入调研，并针对存在的问题提出了一些意见和建议，现报告如下：

一、农资市场运行监管基本情况

全市五区一市现有2303个行政村，农业人口万人，农作物播种总面积万亩，其中小麦和玉米种植面积409万亩，蔬菜作物面积145万亩，林果面积28万亩。全市常年总需农资在50万吨左右，其中化肥45万吨，农药万吨，种子3万吨，农膜万吨。目前，全市工商注册的农资经营户1635户，其中化肥754户，种子282户，农药416户，农机配件经营点160个，年销售各类农资商品总额17亿多元。今年以来，尿素、二氨、复合肥等主要化肥品种价格上升较快，比去年同期分别增长25%、38%、15%，种子、农药等农资商品价格总体上平稳。全市各级各部门，特别是农业、工商、供销等相关职能部门高度重视农资市场的规范、管理工作，狠抓农资市场治理整顿，确保了全市农资市场总体上的健康有序。

（一）农资商品供应较为充足，农民需求得到较好满足。供销部门充分发挥农资流通主渠道作用，根据农资商品需求变化情况，适时组织对路的农资商品货源，做好生产、储备、供应工作。去冬今春，市供销社分别从云南、湖北、贵州等地调运化肥万吨，氮肥、磷肥、钾肥、复合肥储备品种齐全，总量充足。今年以来，全市供销系统为农民供应各类化肥20万吨左右，占全市销售总额的45%以上。同时，注重加强与农资生产、供应企业的联系和合作，推行化肥联采和直供，今年以来共联采3万吨，直供4万吨，使农民享受到了最大的价格优惠和服务。同时，供销系统积极组织农药、农膜、饲料等农资货源，供应充足。农业系统积极做好小麦良种统供，良种补贴实施全覆盖，补贴面积达到230余万亩，良种包衣率达到100%，3500余万斤小麦良种及时供应到农户手中。全市农业机械供应货源充足，并严格执行国家规定的12大类45小类180品目农机购置补贴范围与标准。

（三）坚持标本兼治，市场监管措施逐步强化。工商、农业、质监、供销等部门积极采取措施，注重加大从源头上治理的力度，在全市先后推行了农资商品备案销售（两账两票、一卡一书一留样）、经营主体经济户口管理、质量抽检、不合格商品退市、责任追究等制度，农资市场秩序逐步规范。滕

州市还探索实施了贴标销售制度，所有进入辖区的农资商品必须进行质量首（抽）检，检测合格贴标后方可销售，大大提高了日常监管效能，使广大农民便于查询，易于识别，放心购买。同时，注重打防结合，执法服务逐步规范。相继开展了“打假护农”、“农药市场监管年”、“种子执法年”等系列执法检查活动。今年以来，全市先后开展农资市场专项整治活动20余次，农业部门出动执法人员1400人次，检查经营场所108个，清理整顿农药市场79个，抽样检测农药样品57个，查获、没收、销毁不合格产品吨，印发农药监管资料万份；工商部门共受理并查处问题185起，查获不合格农资产品吨，挽回经济损失1000余万元。

二、农资市场运行监管存在的问题

（一）坑农害农事件时有发生，市场秩序亟待进一步完善。农资市场全面放开后，农资经营企业一哄而上，农资商品品类繁多，质量良莠不齐。部分个体农资经营户存在无照经营、超范围经营、混合经营，甚至出售假冒伪劣产品等违规经营现象。据统计，近年来市场上化肥质量平均合格率只有70%，农药合格率只有80%，仍有不少伪劣农资产品危害农业生产，国家禁用、限用农药在个别门市仍有销售。因价格上涨，今年每亩小麦化肥费用增加20元左右，良种、农资等补贴带给农民的增收因素受到很大抵消。

（二）农资企业规模普遍偏小，供给保障能力不强。目前我市注册资本1000万的农资企业没有一家。在市级企业中，只有枣庄贵诚农资公司具备仓储、批发、配送的功能。由于企业规模小，资金少，只得采用即买即卖的经营策略，应急能力较差，造成零散进货，增加了流通费用，最后转嫁到农民身上。（三）农资经营者片面追求利润，服务意识不强。农资放开经营后，对经营人员素质、服务意识方面要求偏松，部分农村农资商店经营者把追求利润放在第一位，缺乏起码的农资知识，难以适应对农民技术指导与服务的要求。（四）农民自我保护和辨假防假意识不强。目前多数农民购买农资

时没有索要发票，没有保存肥料袋、农药瓶等以备维权取证之物。同时相当部分农民缺乏农资质量识别知识，加上贪图便宜心理，购买劣质化肥、农药、种子现象屡有发生，比如化肥氮磷钾总含量有的是54%，有的是45%（每吨每个含量价差40元左右），农民鉴别不清，让不法商贩有了可乘之机。

三、对策及建议

（一）成立农资市场监管领导组织，加强领导，形成合力。一是农资市场的监管牵涉到农业、工商、物价等多个部门，实为“多龙治水”，加强协调，整合资源，形成管理、服务的合力，势在必行。因此，建议成立由市委、市政府分管领导为组长的农资市场监管领导小组，负责协调农资市场监管有关工作，处理突发性紧急事务，提出解决问题的对策措施。定期组织农业、工商、物价、质检等部门召开联席会议，特别是每年“三秋”、“三夏”期间，组织联合执法检查，对群众投诉多、社会反映强烈的重点品种、重点区域集中查办，确保春秋两季关键时期化肥、种子、农药等农资质量安全、价格稳定。二是培育规范的农资专业批发市场。各区（市）因地制宜，选择适当地点规划建设集农资经营门市、仓储、物流、农资质量检测、农民培训于一体的综合性、专业化农资批发市场，引导市场上的零散经营户进入市场，形成农资市场的规模化经营，改变农资经营行为无序化、经营秩序不规范的局面。三是推广滕州贴标做法，实行市场准入制，确保农资产品质量，杜绝坑农害农事件的发生。建议工商部门和农资协会合作，对在我市辖区内从事农资产品生产、经营的单位，或总（经销）代理、批发商经销的农资产品，全部进行质量首（抽）检，首（抽）检合格，贴上工商和农资协会的标记条码，才能进入市场进行销售，从源头上加强对农资产品的监管。